



## **Klachtenprocedure The Corts Foundation**

### **1. Algemeen**

Dit is een procedure voor het omgaan met alle klachten die bij de Corts stichtingen binnenkomen. Hierbij omschrijven wij als klacht: “Elke schriftelijke informatie die aangeeft dat er iets verkeerd is gegaan bij, of fout is, aan een uiting of een (project-) activiteit van de Corts stichtingen, volgens de beleving van de klager”.

Het gaat in deze procedure om schriftelijk ontvangen financiële, informatieve en administratieve klachten.

Deze procedure richt zich niet op uitingen en handelingen van (project-) activiteiten die onder de verantwoordelijkheid van partners van de Corts stichtingen vallen.

Deze procedure is eveneens niet van toepassing op verzoeken om nadere toelichtingen, en of toezending van documentatie m.b.t. project- deliverables. Hiervoor ontwikkelen wij te zijner tijd voor “DASA” en mogelijk ook “Senshi Soshō” via internet een “community”, dat voor nadere gedachten en discussie als platform kan dienen.

Wij passen naast de klachtenprocedure ook de Wet bescherming Persoonsgegevens toe.

### **2. Uitgangspunten bij het verwerken van klachten.**

- a. Alle klachten nemen wij direct in behandeling.
- b. Indien wij een klacht niet direct afdoende kunnen behandelen, informeren wij de klager zo spoedig mogelijk over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.
- c. Wij bewaken de voortgang van de afhandeling en zien het ook als onze taak om dit de klager ook als zodanig te laten ervaren.
- d. Klachten zijn een waardevolle bron van informatie met betrekking tot de kwaliteit van het functioneren en het beeld dat de buitenwereld heeft over het functioneren van de Corts stichtingen. Het biedt ons een goed handvat om bestaande procedures en werkprocessen te verbeteren.
- e. De Algemeen Secretaris is verantwoordelijk voor de registratie, de beantwoording naar klager en de uitvoering van klachten.

- f. Het bestuur zal in haar periodieke bijeenkomsten ingediende klachten evalueren ten einde:
  - de kwaliteit van de ( project-) organisatie in deze te toetsen;
  - de structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen;
  - de communicatie met doelgroepen van projecten te verbeteren.De Algemeen Secretaris bereidt de evaluatie van ontvangen klachten voor en plaatst de evaluatie op de bestuurs- agenda.
- g. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op de fondsenwerving door de Corts stichtingen als de uitoefening van haar statutaire activiteiten en projecten in Nederland en in het buitenland.
- h. Mocht de klager ontevreden zijn over de wijze waarop de klacht is behandeld, dan is schriftelijk beroep bij de voorzitter van het bestuur van de CCC st. mogelijk. In principe wordt een dergelijk beroep binnen vier weken beantwoord.
- i. Voor het optimaliseren van procedures, werkprocessen en projectactiviteiten toetsen wij na de afronding van de klachtenprocedure, of de afhandeling van de klacht naar tevredenheid van klager heeft plaatsgevonden.

### **3. Procedure verwerking van klachten.**

3.1. Klager zendt zijn schriftelijke klacht aan het secretariaat van de Corts stichtingen, p/a Mozartweg 3, 1323 AV te Almere, dan wel via E-mail: [info@Cortsfoundation.org](mailto:info@Cortsfoundation.org) met als onderwerp: “Klacht”.

3.2. Na ontvangst van de klacht (via brief of E-mail) informeert de Algemeen Secretaris binnen een periode van drie weken – afhankelijk van het postadres van klager- met een door hem ondertekende brief.

3.3. In zijn reactie vermeldt de Algemeen Secretaris de reden van het handelen dat aan de klacht ten grondslag ligt, evenals -indien sprake is van omissies dan wel tekortkomingen- de getroffen maatregelen tot verbetering en herstel ter voorkoming van nieuwe klachten. Tevens informeert hij de klager over de mogelijkheid om bij de voorzitter van de CCC st. in beroep te gaan.

3.4. Als de Algemeen Secretaris de klacht niet binnen drie weken kan afhandelen informeert hij de klager met een ontvangstbevestiging met daarin:

- de datum waarop de brief of E-mail is ontvangen;
- informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop procedure etc.).

3.5. In het geval de Algemeen Secretaris niet in staat is om binnen de gestelde termijn een reactie op te stellen, draagt hij de afhandeling van de klacht over aan de voorzitter van de betreffende stichting. Dat zal de Algemeen Secretaris eveneens doen, indien de klacht fouten, omissies, onrechtmatig handelen, dan wel gedragingen in een andere bij klager onwelgevallige vorm betreft.

3.6. In de eerstvolgende bestuursvergadering van de stichtingen informeert de Algemeen Secretaris het bestuur over ontvangen klachten en diens afhandeling daarvan.

### **4. Nadere Uitwerking**

Deze procedure wordt in het Nederlands en in het Engels geplaatst op de website van de Corts stichtingen.